

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DO GRUPO LETSBANK

1. Objetivo

Estabelecer o Código de Ética e Conduta que rege o **Grupo Letsbank**, composto pelo **Banco Letsbank S.A**, doravante denominado **Letsbank** e **Iouu Tecnologia e Serviços Financeiros S.A**, doravante denominado **IOUU**.

2. Abrangência

Aplica-se a todos os colaboradores da organização composta por **Grupo Letsbank**. Sua aplicabilidade ainda se estende aos colaboradores que estiverem prestando serviços em nome de uma das empresas.

3. Conceitos

Ética: Ética é conceituada como um conjunto de princípios e valores do **Grupo Letsbank**, que serve como referência e deve orientar a conduta de todos os seus colaboradores.

Conduta: Conduta corresponde a todo e qualquer ato, ação, omissão, decisão, atitude ou comportamento, e que deve ser sempre pautada pelos padrões éticos.

4. Apresentação

O Código de Ética e Conduta do **Grupo Letsbank** serve como um guia de referência para o estabelecimento de posturas, posicionamento e tomada de decisões, direcionando a atuação profissional de todos os colaboradores para atingirmos padrões éticos cada vez mais elevados no exercício de nossas atividades, estabelecendo os caminhos a serem seguidos por todos os colaboradores, clientes e fornecedores sem distinção de nível hierárquico. Por isso, é de suma importância sua leitura e compreensão por parte de todos os colaboradores (acionistas, administradores, funcionários, estagiários, terceiros, autônomos, temporários e aprendizes) da instituição. Este código é um guia prático de conduta pessoal e profissional e tem por objetivos básicos fortalecer a cultura ética do **Grupo Letsbank**, orientar a conduta de todos os colaboradores, servir como referência de conduta e preservar a reputação e a imagem do **Grupo Letsbank**.

5. Princípios Éticos

- Nossos princípios éticos devem ser claros, precisos e compartilhados por toda a Organização, a fim de garantir alta credibilidade no mercado e sustentado por uma reputação de solidez e ética;

- Respeitar as Individualidades é respeitar e promover a diversidade de públicos, independentemente de sua idade, raça, cor, sexo, nacionalidade, etnia, deficiência, opção religiosa ou orientação sexual, abominando qualquer ato de preconceito ou discriminação;
- Cumprimento das leis em todas as suas esferas (municipal, estadual, federal e internacional), a fim de que normas e procedimentos internos estejam alinhados e em harmonia com a legislação, garantindo a idoneidade das operações;
- Ser espelho é refletir a organização, tornar transparente as políticas e procedimentos que direcionam nossas tomadas de decisões, bem como prestar contas consistentes dos resultados obtidos em nossas operações;
- Responsabilidade Corporativa é o compromisso que abrange toda a organização de disseminar os valores e as diretrizes deste Código de Ética entre nossos públicos de interesse e dispor de canais de relacionamento, estando abertos a críticas, elogios, sugestões, reclamações e denúncias. 6. Ambiente interno – comportamento individual;
- Medir as consequências de ações antes de tomá-las é fundamental, por isso, é importante o comprometimento com as normas deste código, e todas demais políticas e procedimentos que se encontram no Portal Corporativo;
- Conduza seu trabalho de forma íntegra e profissional; Planeje, implemente e monitore seus projetos. Isso demonstra comprometimento no processo;
- Assumir responsabilidades; • Discuta e resolva problemas amigavelmente ou de maneira construtiva;
- Comunique ao superior imediato, dúvidas e sugestões para melhoria na execução de suas funções;
- Nunca Comercialize produtos no ambiente de trabalho para gerar uma segunda renda, caso haja o descumprimento o colaborador está sujeito a advertências e penalidades.

7. Relacionamento Interno

A maior parte do nosso tempo é vivido no ambiente de trabalho. Para construir um ambiente saudável é necessário compreender que respeito exige reciprocidade, e que devemos presar pela integridade e cooperação mútua entre os colaboradores. Cabe ao Gestor coordenar e responder por ações educativas que contribuam para o crescimento pessoal e profissional de pessoas sob sua gestão, além de tomar decisões imparciais utilizando-se de critérios e procedimentos padrões. Cabe ao Colaborador o respeito mútuo, independentemente da posição que o outro ocupe. Medir as ações com relação ao próximo, considerando que são passíveis de penalidades legais, atos como discriminação ou preconceito. É esperado dos colaboradores tratamento cortês junto ao público em geral.

8. Canais de comunicação

O **Grupo Letsbank** tem como princípio motivar a comunicação de forma simples, clara e direta, com nossos clientes, parceiros e colaboradores.

Prezamos por atender os direitos dos clientes e consumidores, cumprindo-os por meio da Ouvidoria e demais canais de atendimento do **Grupo Letsbank**, garantindo o direito de manifestação sobre os produtos e serviços prestados.

Para atender os nossos colaboradores, o **Grupo Letsbank**, possui canais de comunicação interna na sua intranet garantindo amplo atendimento as mais diversas manifestações.

Ao nos depararmos com fato que implique a não observância dos nossos princípios éticos, das políticas e normas internas, como também o descumprimento aos dispositivos legais e normativos a que o **Grupo Letsbank** está subordinado, cada um dos colaboradores do **Grupo Letsbank** deve comunicar o fato prontamente por meio do Canal de Denúncias, presente na intranet. O anonimato é garantido, caso esse seja o desejo do denunciante.

Todos os colaboradores do **Grupo Letsbank** podem entrar em contato diretamente com a área de Gestão e Desenvolvimento de Gente ou com a área de Compliance e Controles Internos que irão avaliar as situações e encaminhá-las para dar o tratamento justo e adequado.

9. Segurança no trabalho

A fim de manter a integridade física, a saúde e a segurança pessoal, dos colegas de trabalho e do patrimônio da organização, confiamos a todos o compromisso de honrar com as diretrizes sistemáticas de proibição, prevenção e controle, tais como:

- Utilizar, vender, distribuir ou ter posse de bebidas alcoólicas ou qualquer produto ou substância ilícita como drogas e armas;
- Praticar jogos de azar ou ato sexual nas dependências da empresa;
- Acessar websites ou compartilhar e-mails com conteúdo impróprio como correntes eletrônicas, material pornográfico, imagens de qualquer tipo de violência, entre outros;
- Respeitar a proibição e legislação de fumo no ambiente de trabalho;
- Seguir as instruções de brigadistas treinados em caso de incêndio, e de equipamentos de segurança para prevenir acidentes.

10. Referente ao Assédio

Posições de gestão e alto nível hierárquico exigem grande responsabilidade. Qualquer tipo de intimidação ou assédio entre os colaboradores, independentemente de sua posição não será permitido, uma vez detectado algum tipo de assédio o mesmo deve ser imediatamente reportado, através dos canais de comunicação disponíveis na intranet, ou diretamente as áreas de Gestão de Desenvolvimento de Gente ou Compliance.

- Assédio Moral ou Psicológico caracteriza-se por qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude, entre outros.), que por sua repetição ou sistematização agride a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa;
- Assédio Sexual é toda conduta de natureza sexual não desejada, praticada no intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual. Podendo ainda ter relação com promessas de aumento salarial ou promoções, ou ainda condições que ameacem a permanência no emprego. O agente desta conduta pode estar em condição superior hierárquica ou não.

11. Conflito de Interesse

Os interesses pessoais de um colaborador ou dirigente, quando contrário aos da organização, torna-se um conflito. Deixar-se direcionar por esses interesses é um risco para todos, por isso devem ser administrados e denunciados;

- Informe a área de Gestão e Desenvolvimento de Gente quando houver uma indicação curricular de parentesco, mesmo que o **Grupo Letsbank** permita a contratação, desde que não estejam sob a mesma gestão ou em áreas possíveis de conflitos de interesse, é necessário a sinalização;
- Prestação de serviços ou vínculos de qualquer espécie com empresas fornecedoras da organização devem ser reportados ao gestor da área;
- Não exerça nas dependências do banco, atividades de política partidária ou religiosa;
- Identifique e Denuncie nos canais de comunicação disponíveis ou ao gestor imediato, transações que indiquem conflito de interesse envolvendo clientes, sócios, fornecedores ou funcionários;
- Não aproveite sua posição ou atividade profissional para benefício próprio, como por exemplo, obter descontos ou reduzir taxas na contratação de créditos.

12. Presentes e Favores

O **Grupo Letsbank** se opõe a que seus colaboradores diretamente ou por meio de terceiros ofereçam ou recebam dinheiro, cheque (independentemente do valor), substâncias ilícitas, brindes ou presentes que possam indicar algum favorecimento à empresa ou ao indivíduo.

- Despesas com Terceiros devem ser realizadas apenas por áreas autorizadas;
- Os sócios e colaboradores obrigam-se, ainda, a reportar aos gestores imediatos, caso recebam qualquer presente ou brinde em razão da posição ocupada por este no **Grupo Letsbank**, inclusive de clientes, fornecedores ou prestadores de serviços. Caso referidos brindes ou presentes tenham valor superior ao equivalente em Reais a US\$100,00 (cem dólares americanos) os diretores do **Grupo Letsbank** decidirão acerca da destinação do brinde ou presente, podendo a diretoria, a seu exclusivo critério, dar a destinação que julgar adequada ao referido brinde ou presente, inclusive a sua devolução ou sorteio entre todos os sócios e colaboradores ou destinar a entidades filantrópicas;

- Evite solicitar patrocínio a fornecedores que configure de forma inesperada situações de pressão.

13. Gestão de Finanças Pessoais

Administrar as finanças pessoais e familiares não é tarefa fácil. Estamos habituados a gerenciar rotinas, atividades, compromissos e tempo, mas muitas vezes nos esquecemos de gerenciar o nosso dinheiro. Porém, fazê-lo é necessário para manter a saúde do seu corpo, mente e bolso, além de garantir o desempenho de suas atividades no trabalho. Por isso:

- Planeje sua Vida Financeira, colocando no papel os objetivos de curto, médio e longo prazo;
- Controle suas despesas mensais e diárias de forma consciente. Deste modo fica mais fácil prever o saldo final e detectar as despesas essenciais e desnecessárias;
- Evite a inadimplência.

14. Anticorrupção

A corrupção é um problema mundial e que traz grande impacto em todo o sistema financeiro, por isso o **Grupo Letsbank** tem como meta cooperar com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção. Para isso foram estabelecidas diretrizes internas para o cumprimento de tal compromisso, que estão disponíveis na Política Macro de Prevenção a Lavagem de Dinheiro, Financiamento ao Terrorismo e Ocultação de Bens.

15. Relacionamento com clientes

Nossa missão junto aos clientes é contribuir para seu processo de desenvolvimento financeiro. Conhecer, diagnosticar e fornecer produtos e serviços que reflitam seu perfil, conforme seus objetivos estratégicos para que atinjam metas de sucesso. Nosso compromisso é:

- Garantir a Privacidade de informações, sendo manuseadas e utilizadas para fins comerciais apenas por profissionais autorizados, conforme Lei 105/2001, Lei 13709/2018;
- Oferecer Produtos e Serviços qualificados, estando dispostos ao diálogo aberto em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações, através do nosso site por meio do SAC e Ouvidoria;
- Proibir o envio de mensagens eletrônicas de qualquer produto ou serviço sem prévio consentimento do cliente.

16. Relacionamento com Acionistas

Fortalecer as relações, por meio de credibilidade e transparência e na busca de garantir a máxima perspectiva a seus investidores, a fim de que tenham informações precisas sobre os recursos que nos são confiados.

17. Relacionamento com Fornecedores

- Manter um relacionamento isento de favorecimentos e que os mesmos estejam em conformidade com as legislações trabalhistas e socioambientais. Que demonstrem segurança e qualidade no oferecimento de seus produtos e serviços;
- Os Fornecedores deverão agir em conformidade com todas as leis aplicáveis, inclusive os termos da Lei Anticorrupção, se comprometendo a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente, do governo ou de entidades públicas, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, e que violem a Lei Anticorrupção;
- Escolher e Contratar fornecedores por meio de critérios técnicos, profissionais e éticos como concorrência e cotação de preços, que garantam o melhor custo-benefício para o **Grupo Letsbank**;
- Evitar a contratação de fornecedores que tenham algum vínculo comercial com colaboradores. Dar Preferência a fornecedores que tenham preocupações com a sustentabilidade socioambiental de suas atividades.

18. Relacionamento com concorrentes

Visa estabelecer respeito mútuo com nossos concorrentes diretos ou indiretos. A organização se restringe a não: Obter Informações sigilosas ou fazer espionagem econômica. Fazer ou Publicar comentários que possam prejudicar a imagem da concorrência.

19. Relacionamento com a Imprensa

Os veículos de comunicação têm a finalidade de informar a sociedade e é por meio deles que a opinião pública é formada, portanto, é de extrema importância para a instituição apresentar informações embasadas, verdadeiras e imparciais. Atender sempre que possível às solicitações da Imprensa, oferecendo informações conforme as necessidades e práticas de sigilo de cada demanda. Posicionar-nos através de interlocutores ou altos executivos previamente autorizados a se manifestar em nome do **Grupo Letsbank**.

20. Relacionamento com Sindicatos

O **Grupo Letsbank** reconhece entidades sindicais como representantes legais de seus colaboradores.

- Respeitar a livre associação e filiação a sindicatos;
- Solucionar questões trabalhistas e sindicais por meio do diálogo;
- Relacionamento com o Setor Público ou Partidário;
- Respeitar a legislação vigente e as autoridades governamentais em todas as suas instâncias, com a finalidade de estabelecermos um relacionamento transparente com o governo, de forma

a atender prontamente e de forma documentada as suas demandas de informações, sejam elas de esfera municipal, estadual ou federal, sempre orientadas pela área Jurídica do **Grupo Letsbank**;

- Contrariar qualquer tipo de pagamento ou forma de aliciamento de autoridades ou funcionários públicos;
- Estabelecer que a manifestação ou participação do colaborador em processo político partidário ou eleitoral é de caráter pessoal e individual e, em nenhuma hipótese deve se confundir ou envolver o **Grupo Letsbank**.

21. Relacionamento com a comunidade e meio ambiente

A Sustentabilidade tem como objetivo integrar de forma organizada os aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade. O **Grupo Letsbank**, desde sua origem, adota como um de seus princípios o compromisso com o desenvolvimento humano, social e ambiental e por isso estabeleceu a Política Macro de Responsabilidade Socioambiental para prevenir e gerenciar os impactos diretos e indiretos no ambiente de negócio.

22. Prevenção

O patrimônio do **Grupo Letsbank** é de usufruto dos próprios colaboradores. Manter as instalações, equipamentos e informações preservadas depende de cada um, para garantir a continuidade de nossas operações e a credibilidade na imagem do banco por parte de públicos internos e externos. Desta forma:

- Garantir a confidencialidade das informações, e assegurar-se de que dados importantes estão fora do alcance de pessoas sem a devida autorização;
- Tenha autorização prévia de um superior quando necessitar utilizar qualquer informação da organização fora dela;
- O Bloqueio de Tela é seguro e garante que terceiros não tenham acesso às informações exclusivas de seu login;
- Manter a Mesa Limpa, arquivar documentos em pastas ou digitalizá-los para arquivo eletrônico são opções recomendadas, além de garantir a segurança da informação, também mantem o espaço de trabalho visivelmente limpo;
- Ligações Telefônicas são para fins comerciais, não informe dados ou senhas que possam comprometer a sua integridade, a do **Grupo Letsbank**, de clientes ou fornecedores;
- Preserve a Instituição contra o uso deliberado de insumos, perda ou furto de qualquer equipamento e bens, além de resguardar para que as dependências da instituição não sejam degradadas ou vandalizadas;

- Proteja o **Grupo Letsbank** e sua reputação de qualquer desenvolvimento de operação de cunho ilegal ou lavagem de dinheiro, e ainda que as informações sejam alvo de espionagem, falsificadas, perdidas, destruídas ou roubadas.

23. Desvios éticos

A inobservância das disposições deste Código de Ética e Conduta demais normas e políticas da Instituição por parte do colaborador (administrador, funcionário, estagiário, terceiro) poderá acarretar algum tipo de sanção desde uma advertência verbal ou formal, revisão ou suspensão das responsabilidades, demissão por justa causa até penalidades legais aplicáveis.

24. Regulamentação Associada

- Resolução 4.595/17
- Resolução 4.968/21 25.

25. Validade

Essa política deverá ser revisada e aprovada pelo **Grupo Letsbank** bianualmente ou a qualquer tempo quando requerido pelos órgãos reguladores locais ou a qualquer alteração das leis vigentes, e se houver qualquer alteração das práticas de negócios do **Grupo Letsbank** ou evento societário que justifiquem adequações, caso seja o entendimento da Diretoria. Após alterada e aprovada, esta política deverá ser amplamente divulgada aos colaboradores e disponibilizada na Intranet corporativa.

26. Responsáveis

Elaboração (área)	Aprovação (alçada)
Compliance	Diretoria

27. Histórico

Versão	Data de Atualização	
1	17/05/2022	Versão Inicial